

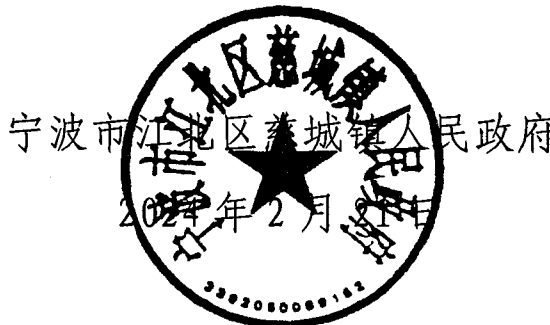
宁波市江北区慈城镇人民政府文件

慈镇政〔2024〕9号

宁波市江北区慈城镇人民政府关于印发 《慈城镇住宅小区物业管理综合 考评办法》的通知

镇各相关部门，各社区，各小区物业服务企业：

现将《慈城镇住宅小区物业管理综合考评办法》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。



慈城镇住宅小区物业管理综合考评办法

为规范慈城镇住宅小区物业服务活动，提升慈城镇住宅小区物业管理服务水平，提升慈城居民的幸福感和获得感，同时为促进慈城镇物业管理行业健康有序发展，根据《宁波市住宅小区物业管理条例》、《宁波市江北区人民政府关于进一步加强物业管理工作的若干意见》（北区政办发〔2015〕94号）、《江北区住宅小区物业服务项目经理考核奖励办法》（北区建〔2023〕67号）等文件精神，结合慈城镇实际，制定本办法。

一、考评对象

本办法考评对象为在慈城镇住宅小区内实施物业管理的项目，建立以项目经理为首的物业管理服务体系，实行物业服务项目经理负责制，对慈城镇住宅小区物业管理的项目实行物业项目经理季度和年度考评。纳入季度考评的对象是指截止考评日，当季一直服务于本住宅小区的项目经理。纳入年度考评的对象是指服务的同个小区期间，全年获得季度考评的项目经理。

二、考评内容和方式

季度考评采用百分制，由慈城镇各社区会同业委会（如有）具体实施（宜邀请小区楼道长、热心群众或小区业主代表共同参与），考评时间为每季度最后一个月的20日起至月底，考评内容包括卫生保洁、门岗及进出管理、乱拉线管理、乱堆放管

理、停车管理、消防安全管理、电梯安全管理、排水相关设施管理、信息公开、生活垃圾分类、特殊岗位持证上岗、三联单制度、工作实效、加分项十四项。年度考评采用百分制，由慈城镇物业管理办公室负责牵头实施，考评时间为次年的第一季度。年度考评分值由季度考评平均分（占比 30%）、镇物业管理办公室年度考评分值（占比 40%）、部门（慈城镇党建综合办公室（宣传）、慈城派出所、区市场监管局慈城分局、慈城镇综合行政执法队、慈城镇消防站）年度评价分值（占比 30%）三部分组成。

三、考评流程

季度考评由慈城镇各社区会同业委会（宜邀请小区楼道长、热心群众或小区业主代表）核实本辖区住宅小区物业项目经理基本信息及服务期限，按照考评标准实施现场考评并经项目经理签字确认形成考评结果存档。对考评与事实明显不符的，镇物业管理办公室应当退回社区重新办理考评。年度考评由镇物业管理办公室会同相关评价部门各自开展考评存档，形成年度考评成绩后上报区物业管理办公室。

四、考评分类

为尽量突出考评的公正性，根据住宅小区物业管理难度，将全镇住宅小区分成三类，I类老旧小区，II类无物业专项维修资金小区，III类有物业专项维修资金小区。同时设置一定难度

系数，其中 I 类系数为 1.05，II 类系数为 1.02，III 类系数为 1，最终季度考评成绩=现场考评得分*难度系数。年度考评成绩不使用难度系数。

五、奖励标准设置

本办法奖励资金由镇财政全额保障。

(一) 季度考评奖励按月累计，标准为 800 元/人/月。季度考评奖励名额按照实际考评小区总数动态浮动，但不得超过总数的 40% (名额按照小区总数实行四舍五入计算)。季度考评奖励金额与考评分数挂钩：

1. 考评分数 95 分(含)以上的，按奖励标准 100%奖励；
2. 考评分数在 90 分(含)-95 分的，按奖励标准 70%奖励。
3. 考评分数在 90 分以下的，不予奖励。

考评分数高于 90 分(含)的小区超出奖励名额上限的，按照考评小区分值排名先后择优确定。考评分数相同的，按照 I 类 > II 类 > III 类顺序确定。

4. 一名项目经理同时兼任 2 个住宅小区的，只能按从高原则享受一个小区奖励，但不影响 2 个小区同时入围年度考评；同时兼任 3 个住宅小区的，不予任何奖励。

(二) 年度考评奖励根据《江北区住宅小区物业服务项目经理考核奖励办法》(北区建〔2023〕67 号)文件执行。

以上奖励资金免征个人所得税。

六、考评结果运用

(一) 项目经理季度考评排名全镇同类别住宅小区前 10% 和后 10% 的, 作为区、镇两级物业服务“红黑榜”重要参考依据。其中, 项目经理季度考评排名全镇同类别住宅小区后 10% 的, 由镇物业管理办公室形成通报名单抄送所在社区。社区应采取约谈、通报等方式督促整改。经督促项目经理整改之日起满一个月, 同类问题仍整改不到位的, 所在社区可向镇物业管理办公室申请该项目经理和相关物业企业纳入当季度物业服务黑榜。

(二) 对全年季度考评分值均低于 80 分的住宅小区, 所在社区应当通告小区业委会, 建议更换项目经理。对全年季度考评分值均低于 70 分的住宅小区, 所在社区应当通告小区业委会, 建议组织召开业主大会重新选聘物业企业。

七、奖励资金发放

季度考评奖励资金下达前由镇政府形成奖励文件。季度考评奖励资金由慈城镇拨付至社区后, 由社区银行转账方式发放到项目经理个人。社区发放时, 应经项目经理本人签字确认, 建立奖励资金发放单存档。

八、一票否决情形

服务项目或项目经理个人涉及下列不良行为情形之一的, 取消项目经理当季度考评奖励资格:

(一) 列入市、区、镇物业服务“黑榜”的;

(二) 项目经理未按规定在区物业管理平台登记或已登记但实际服务的人员不一致的;

(三) 同一社区各住宅小区项目经理同一季度考评分值相同且扣分内容相同的;

(四) 同一住宅小区连续两个季度考评分值相同且扣分内容相同的;

(五) 物业服务常态化检查中发现问题较多且拒不整改或整改不到位的;

(六) 物业管理特殊岗位未按照规定持证上岗的;

(七) 服务项目发生安全事故, 经调查认定物业服务企业存在违法违规行为, 未履行或未正确全面履行物业服务合同约定职责, 负有主体责任的;

(八) 服务项目的物业企业或项目经理个人被行政处罚构成犯罪的;

(九) 服务项目违背社会主义核心价值观或在文明创建国测和省测检查和暗访中被扣分的;

(十) 服务项目在各类平安小区暗访或检查中存在重大安全隐患且属于物业企业未履职到位的;

(十一) 因服务项目主要或全部责任, 引发信访事件, 镇、社区认为影响社会稳定的;

(十二) 因服务项目主要或全部责任, 被市级及以上新闻

媒体曝光，在社会上造成恶劣影响的；

（十三）镇物业管理办公室认为季度考评和年度考评存在问题或物业管理失职应当取消奖励的其他情形。

一票否决信息采集和认定由镇物业管理办公室会同社区共同实施。

九、其他

社区应当于每季度考评工作完成后在小区显著位置公示考评结果，进一步保障广大业主知情权。

本办法由宁波市江北区慈城镇人民政府负责解释。

本办法自 2024 年 3 月 23 日起施行。原《慈城镇物业管理综合考评办法（试行）》（慈镇政〔2018〕81 号）文件同时废止。

- 附件：1. 物业服务项目重点工作季度考评标准（社区）
2. 物业服务项目重点工作年度考评标准（镇物业办）
3. 物业服务项目重点工作年度评价标准（各部门）

附件 1

物业服务项目重点工作季度考评标准（社区）

类别	考核内容	评分细则	得分
卫生保洁 (10分)	小区整体环境整洁, 实行动态保洁, 绿化带等区域无卫生死角, 无乱张贴、乱涂写、乱刻画等。	符合 10 分。每发现一处卫生问题扣 0.2 分。	
门岗及进出管理 (5分)	门岗整洁干净, 门卫服装统一, 用语文明礼貌。不得出现抽烟、随地乱扔烟蒂行为。认真做好人员和车辆进出管理工作。	符合 5 分。每发现 1 处不符扣 0.5 分。出现私自收取停车费不得分。	
乱拉线管理 (5分)	楼道等区域无电瓶车私拉线充电、乱拉线晾晒等现象。	符合 5 分。每发现 1 处不符扣 2 分。	
乱堆放管理 (5分)	楼道等公共区域内无乱堆乱放现象。发现乱堆放的, 督促业主及时清理。	符合 5 分。发现乱堆放且无劝阻记录的扣 0.3 分/起。	
停车管理 (5分)	无压占绿化带、占用、堵塞、封闭消防通道、私设停车桩和随意占用公共车位、非划线区域内停放等各类乱停车现象。	符合 3 分。乱停车且无劝阻记录的扣 0.3 分/起。	
	做好僵尸车信息排摸登记, 及时上报社区和街道。	符合 2 分。发现僵尸车且无登记信息的扣 0.5 分/车次。	
消防安全管理 (10分)	落实“楼长制”并在建筑醒目位置公示; 消防车通道、疏散通道保持畅通; 电动自行车停放规范有序; 定期开展消防演练和培训; 消防设施设备运行良好。	符合 10 分。每发现 1 处不符扣 2 分。	
电梯安全管理 (5分)	电梯照明、五方通话、楼层按钮完好、警示标志齐全; 轿厢保持清洁; 制定电梯事故各项应急预案; 轿厢张贴有效的《安全使用许可证》; 电梯设施设备运行良好。	符合 5 分。每发现 1 处不符扣 2 分。	
排水相关设施管理 (5分)	排水设施养护得当, 运行良好。化粪池、窨井等无淤积、堵塞、冒出现象。	符合 5 分。存在淤积、堵塞、冒出或设施未养护到位的不得分。	
信息公开 (10分)	根据《宁波市住宅小区物业管理条例》五十五条规定, 做好营业执照、负责人基本情况、服务事项和标准、收费标准和方式、外包单位等信息更新。	符合 10 分。未公开或更新不及时不得分。	

生活垃圾分类 (10分)	可与区综合执法局垃圾分类居住小区考核通报情况挂钩或由各社区按照10分标准自行决定考核标准和赋分。	设置优秀、良好、合格、不合格四个档次。分别赋分10分、8分、6分、0分。未纳入垃圾分类考核新建小区的得基础分6分。如考核结果与市、区垃圾分类办或镇考核检查情况差异较大的，可列入一票否决情形。	
特殊岗位持证上岗 (5分)	从事门卫安保岗、电力、消防管理等特殊岗位的人员取得相应的职业资格证书且公示在规定区域内，如保安员证、电工证（高压、低压等）、消防设施操作员证、电梯安全管理员证（20台电梯以上需持证）等。	符合5分。每发现1名未持证上岗的扣1分。	
三联单制度 (10分)	建立并落实违法违规行为的巡查发现、劝阻和报告制度（三联单制度），有记录台账。	记录齐全清晰得10分，缺失不完整得5分，无记录台账不得分。	
工作实效 (15分)	物居业协同共治参与和配合度高，小区和谐稳定。	好：10分，较好：8分，一般：5分，差：不得分。	
	业委会满意度，由业委会根据服务合同内容对本季度服务履职情况进行评价。无业委会的由社区代替。	好：5分，较好：3分，一般：2分，差：不得分。由社区代为上传业委会满意度纸质盖章评价意见。（无业委会由社区代替）	
加分项 (10分)	本季度购买电梯综合保险+服务、电梯安装物联网检测或消防设施保险+服务。	总分5分。电梯参加“物联网”或投保综合保险+服务的，得1分/每部。投保消防设施保险得5分/小区。以投保有效季度计算加分。当季考评投保已到期的不予加分。	

	物业管理获得区级及以上媒体正面报道。		总分 5 分。获得区、市、省级及以上分别加 2 分、3 分、5 分。仅在报道当季使用。	
总得分				
考评项目		考评日期	项目经理 签字	

附件 2

物业服务项目重点工作年度考评标准（镇物业办）

类别	考核内容	评分细则	得分
卫生保洁 (10分)	小区整体环境整洁，实行动态保洁，绿化带等区域无卫生死角，无乱张贴、乱涂写、乱刻画等。	符合 10 分。每发现一处卫生问题扣 0.2 分。	
门岗及进出管理 (10分)	门岗整洁干净，门卫服装统一、用语文明礼貌、不得出现抽烟、随地乱扔烟蒂行为。认真做好人员和车辆进出管理工作。	符合 10 分。每发现 1 处“三乱”扣 0.3 分。出现私自收取停车费不得分。	
乱拉线管理 (5分)	楼道等区域无电瓶车私拉线充电、乱拉线晾晒等现象。	符合 5 分。每发现 1 处不符扣 2 分。	
乱堆放管理 (10分)	楼道等公共区域内无乱堆乱放现象。发现乱堆放的，督促业主及时清理。	符合 10 分。发现乱堆放且无劝阻记录的扣 0.3 分/起。	
停车管理 (5分)	无压占绿化带、占用、堵塞、封闭消防通道、私设停车桩和随意占用公共车位、非划线区域内停放等各类乱停车现象。	符合 3 分。乱停车且无劝阻记录的扣 0.3 分/起。	
	做好僵尸车信息排摸登记，及时上报社区和镇。	符合 2 分。发现僵尸车且无登记信息的扣 0.5 分/车次。	
消防安全管理 (10分)	落实“楼长制”并在建筑醒目位置公示；消防车通道、疏散通道保持畅通；电动自行车停放规范有序；定期开展消防演练和培训；消防设施设备运行良好。	符合 10 分。每发现 1 处不符扣 2 分。	
电梯安全管理 (5分)	电梯照明、五方通话、楼层按钮完好、警示标志齐全；轿厢保持清洁；制定电梯事故各项应急预案；轿厢张贴有效的《安全使用许可证》；电梯设施设备运行良好。	符合 5 分。每发现 1 处不符扣 2 分。	
排水相关设施管理 (5分)	排水设施养护得当，运行良好。化粪池、窨井等无淤积、堵塞、冒出现象。	符合 5 分。存在淤积、堵塞、冒出或设施未养护到位的不得分。	
信息公开 (10分)	根据《宁波市住宅小区物业管理条例》五十五条规定，做好营业执照、负责人基本情况、服务事项和标准、收费标准和方式、外包单位等信息更新。	符合 10 分。未公开或更新不及时不得分。	

工作配合度 (10分)	物居业协同共治参与和配合度高,有开展“红色物业”创建。	好: 5分, 较好: 3分, 一般: 2分, 差: 不得分。	
	物业信访投诉处理及时。无因物业管理问题造成5人以上区级以上部门群体信访。	好: 5分, 较好: 3分, 一般: 2分, 有群访事件的不得分。	
项目经理信用信息 (10分)	项目经理本年度未被信用扣分、通报或不良行为记录。	符合10分。发生信用扣分、通报或不良行为记录扣2分/起,扣完为止。	
三联单制度 (10分)	建立并落实违法违规行为的巡查发现、劝阻和报告制度(三联单制度),有记录台账。	记录齐全清晰得10分,缺失不完整得5分,无记录台账不得分。	
加分项 (10分)	年度获得区级以上各类物业创优评先工作。	总分5分。项目或项目经理获得区、市、省、国家级物业主管部门创优评先表彰,分别加2分、3分、4分、5分。获得多项表彰的,上限不超过5分。	
	管理情况良好,年度物业综合服务费收缴率在90%以上(新交付小区第一年收缴率不纳入)。	总分5分。年度收缴率90%-95%(不含)的得3分,95%及以上的得5分。	
总得分			
考评项目		考评日期	项目经理 签字

附件 3

物业服务项目重点工作年度评价标准（各部门）

部门	分值	评价内容	评价标准及分值	得分
慈城镇党建综合办公室（宣传）	20	按照文明城市测评要求，积极参与文明城市创建，在全国、省、市测评中情况良好。（10分）	因创建推进不力被省市通报的，每例扣分5分。	
		在市、区第三方测评中成绩优良。（5分）	成绩排名倒数10名或者创建工作严重退步，扣1-2分。	
		市级以上媒体宣传报道。（5分）	作为创建亮点报道的，每例加1分；被点名通报的，每例扣1-2分。	
慈城派出所	20	积极开展无案小区、无赌小区创建活动，小区人防、物防、技防建设到位。（10分）	小区侵财类案件发案数、黄赌警情与前三年发案平均数下降100%得10分。下降10%得1分。	
		积极开展流动人口、出租房屋、户籍人口人在户不在情况信息采集。（5分）	小区流动人口、出租房屋、户籍人口人在户不在信息采集率达到100%得5分。每下降一个百分点扣0.1分。	
		积极开展文明养犬、房屋违规出租、严禁燃放烟花爆竹、反诈等宣传劝导。（5分）	发现不文明养犬、房屋违规出租、燃放烟花爆竹等问题每起扣0.5分。经物业劝导不听，报告派出所的不予扣分。反诈宣传另行发布细则要求（动态调整），考核未达标的扣0.5分/项。	

区市场 监管局慈 城分局	20	建立特种设备安全管理台账,制定特种设备安全管理制度,落实电梯日常维护管理和对维保单位的监督管理。落实物业主体责任,按要求设置电梯安全总监和安全员,并按职责开展电梯日管控、周排查、月调度。(10分)	建立特种设备安全管理台账的,得2分;制定特种设备安全管理制度的,得2分;落实电梯日常维护管理和对维保单位的监督管理的,得2分。按要求设置电梯安全总监和安全员的,得2分;按职责开展日管控、周排查、月调度的,得2分。	
		制定特种设备安全应急救援预案,一年内至少组织开展一次电梯安全应急救援演练,并做好相关记录。(5分)	制定特种设备安全应急救援预案的,得2分;一年内组织开展一次及以上电梯安全应急演练的,得2分;做好应急演练相关台账记录的,得1分。	
		不发生特种设备一般及以上事故。(5分)	未发生特种设备一般及以上事故得5分,否则不得分。	
慈城镇综 合行政执 法队	20	按照季度考评标准做好垃圾分类工作。(6分)	居住小区被市分类办季度通报中列入得分60分以下的,扣2分/次;居住小区被区分类办通报列入不合格小区的,扣1分/次。	
		履行市容环境卫生保洁责任。(6分)	责任区内存在违反规定搭建、张贴、涂写、刻画、吊挂、堆放物品、暴露垃圾、粪便、污水和引发病媒生物孳生的其他污染源等行为,发现一处通报扣0.2分,发现一处处罚扣0.5分。	
		对违法搭建现象及时制止、报告。(6分)	对新增违法搭建现象未及时制止、报告的,发现一处通报扣0.5分,发现一处处罚扣1分。	
		配合执法人员执法,无妨碍、阻挠执法现象。(2分)	妨碍阻挠执法人员的,不得分。	
慈城镇消 防站	20	年度未被消防部门处罚。(4分)	有被处罚的每次扣2分,有被处罚且未及时整改的每次扣4分,扣完为止。	

	年度无居民举报并经消防部门核实举报属实的事件。(4分)	发生一次扣2分,扣完为止。在举报投诉处置过程中物业企业主动作为,消除违法行为和火灾隐患的扣1分。	
	建立消防安全责任制度,四个能力档案台帐。(4分)	四个能力档案缺少一项扣1分,扣完为止。	
	消防设施设备保证完整有效。(4分)	每损坏一项扣1分,扣完为止。	
	年度未发生火灾。(4分)	因物业管理不善导致发生火灾的扣4分。	
总得分			

